Lisa 2

JUHEND EKSAMIKS 2. APRILL 2018 (PILOOT)

**PUHASTUSTÖÖDE JUHT TASE 5 KUTSE KOMPETENTSIDE HINDAMINE- kirjalik eksamitöö**

**EKSAMITÖÖ EESMÄRK:** eksamitöö võimaldab demonstreerida kutsestandardile vastavaid teadmisi ja oskusi koristustööde kavandamisel, juhendamisel, hindamisel ja analüüsimisel, samuti kirjalikku ja suulist eneseväljendusoskust, arvutikasutusoskust. Eeldatavad kompetentsid on vastavalt Puhastustööde juht tase 5 kutsestandardile.

Eksamitöös tuua välja eksamitöö **eesmärk,** eksamitöökokkuvõttes tuua selgelt välja tulemused, mis on muutnud või muudab selle töö rakendamisel koristamise kvaliteeti, koristuse efektiivsust vms.

Oluline on, et kõikide Puhastustööde juht tase 5 kutsestandardis toodud kompetentside kõik tegevusnäitajad leiavad eksamitöös tõestamist. Hinda ise oma eksamitööd käesoleva juhendi põhjal. 1 kuu enne kutseeksami toimumise aega saada käesolevas juhendis toodud tabel (lk 3) ja kirjalik eksamitöö kutsekomisjonile. Tabelis too välja enda hinnang oma eksamitööle (veerg 4 ja 5).

**Eksamitöö kirjutamine:**

* Analüüsi eksamitöös konkreetset objekti, mis on Sulle/Sinu ettevõttele oluline. Hea, kui eksamitöö tulemustele tuginedes saaks päriselt teha mingeid otsuseid, muudatusi, mis on ettevõtte töö parendamiseks vajalik. Eksamitöö teema valimisel ja teema käsitlusel arvesta asjaolu, et kõik standardist toodud kompetentsid peavad leidma tõendamist.
* Eksamitööna objekti analüüsides püüa üles leida arendamist vajavaid kohti, neid muuta, parandada, et tõsta koristamise efektiivsust. Muutuste, paranduste jms välja toomiseks on sobiv koht kompetents B.2.5 punkt 2.
* Hinda ise lk.3 algava tabeli põhjal oma eksamitööd ja saada enesehinnangu tabel koos eksamitööga kutsekomisjonile.

**Eksamitöö hindamine**

* Esitatud tööd hindab retsensent, kelleks on sõltumatu spetsialist. Retsensent analüüsib tööd – annab hinnangu iga tegevusnäitaja kohta, kas hindamiskriteeriumid on täidetud. Retsensent kasutab hindamiseks samuti antud juhendis toodud tabelit.
* Eksaminand kaitseb tööd hindamiskomisjoni ees, kaitsmiseks aega **5 min**, millele järgnevad hindamiskomisjoni küsimused.
* Hindamiskomisjon teeb ettepaneku kutsekomisjonile kutse andmise või mitte andmise osas. Kutse andmise või mitte andmise otsustab kutsekomisjon.
* Retsensioon saadetakse eksaminandile vähemalt 5 tööpäeva enne kutseeksamit. Retsensioonis on toodud küsimused, millele eksaminand kaitsmisel vastab.
* Pea meeles, et puhastustööde juht juhindub kõikides oma tööalastes tegevustes (tööde planeerimine, arendamine, kvaliteedi hindamine, klientide ja töötajatega suhtlemine jne.) kutse-eetikast, mõjutades sellega kutse mainet. Kutseeksamil jälgitakse puhastustööde juhi kutse-eetilist käitumist.

**Hinnatakse:**

* Kutsestandardis toodud kompetentse vastavalt hindamiskriteeriumidele
* Eksamitöö korrektset, juhendile vastavat vormistamist, sh õigekeelsus, Koristusvaldkonna sõnavarastandardile (EVS 900:2009) vastavat sõnavara kasutust.

**Puhastustööde juht tase 5 kutse kompetentsid ja nende hindamine**

**B.2.1 Tööks ettevalmistamine**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tegevusnäitaja** | **Hindamiskriteerium (teeb mida, kuidas?)** | **Abiks eksamitöö kirjutamisel ja hindamisel** | **Hinda-miskri-teerium - täidetud/ ei ole täidetud** | **Viide, kus töös esineb, tuua ära lk number, vajadusel kommentaar** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. selgitab välja sise- ja/või väliskoristuse tööjõuvajaduse vastavalt eeldatavale töömahule ning komplekteerib meeskonna; selgitab välja objekti koristamiseks vajalikud ained, tarvikud ja masinad; tagab nende olemasolu objektil; | - kirjeldab loogiliselt ja põhjendatult tööjõuvajaduse määratlemist- annab hinnangu tööajale- toob välja objekti koristamiseks vajalikud ained, tarvikud, masinad koos loogiliste ja argumenteeritud põhjendustega, miks just selline valik | Eksamitöös kirjeldab, mille põhjal on antud objektil paika pandud tööjõu vajadus (hoolduskoristus, valvekoristus jms), põhjendab optimaalsust (miks just nii palju ruutmeetreid tunnis?). Eksamitöös on toodud koos põhjenduste ja analüüsidega kasutatavad koristustarvikud, ained, masinad, arvestades pinnakatte eripära ja esinevat mustust. Tuuakse välja alternatiivid, mille hulgast valiti just antud ained, tarvikud, masinad. Miks just need? Kuidas just need tagavad optimaalse koristuse? |  |  |
| 2. määrab erinevatel objektidel koristustööde vajaduse ja järjekorra, võttes arvesse mustusastet, soovitud puhtusastet ja etteantud juhiseid; | Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega  |  |  |  |
| 3. määrab suurpuhastuse või eripuhastustööde vajaduse lähtudes objekti eripärast; | Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega |  |  |  |
| 4. koostab objekti koristustööde eelarve, arvestades koristusetööde mahtu, sagedust, tööjõukulu ning vajaminevaidmasinaid, tarvikuid ja aineid; | * Koostab või analüüsib olemasolevat objektieelarvet, arvestades reaalseid tingimusi. Põhjendab kuidas antud eelarvega toime tullakse.
 | Kasuks tuleb erinevate võimaluste nägemine, parima viisi valik, tuues välja numbrilised põhjendused miks just see valik. Töös või selle lisana on toodud objekti eelarve.  |  |  |
| 5. valib koristustarvikud ja -masinad ning valmistab need tööks ette, sh niisutab koristustekstiilid vastavalt mustusastmele ja pinnakattematerjalile; juhendab teisi töötajaid; | Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega  | Tõendatud tase 4 kutsega |  |  |
| 6. valib sobiva koristusaine ja mõõdab välja sobiva koguse, arvestades muuhulgas mustuse liiki ja pinnakattematerjali ning järgides kasutusjuhendit; juhendab teisi töötajaid. | Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega  | Tõendatud tase 4 kutsega |  |  |
| Läbivad kompetentsid:* Suhtleb ja käitub lähtuvalt heast tavast ja kutse-eetikast
* Hoiab ennast kursis valdkonna arengutega
* Lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest
* Järgib ettevõttes kehtivaid reegleid
* Jälgib töötervishoiu, tööohutus- ja hügieeninõuete täitmist
* Töötab ergonoomiliselt ja keskkonda säästvalt
* Töötab ja tegutseb aseptiliselt
* Juhindub oma töös kokkulepitud puhtusastmest
* Suhtub heaperemehelikult kliendi ja tööandja varasse
* Valdab eesti keelt tasemel B2, väljendab ennast korrektselt, kasutab erialast sõnavara
* Juhindub ja vastutab meeskonnatöö eest
* Kasutab oma töös arvuti baasmoodulites Arvuti põhitõed, Interneti põhitõed, Tekstitöötlus, Tabelitöötlus nõutud tasemel (Lisa 3)

V.t <https://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10646002> | Osaliselt tõendatud Puhastusteenindaja tase 4 kutsega* Eksamitöö on vormistatud korrektselt, vastavalt juhendile, kasutab korrektset, erialast sõnavara.
* Hindab ja arutleb oma töö ja tööalaste tegevuste üle lähtudes eetilisest vaatenurgast,rõhutades kutseala mainet ja mitte diskrediteerides kutset ning kutseala.
 | Vaadata hoolega juhendit, samuti kutsestandardi lisasid. Eksamitöö juhendis on toodud nõuded tööle (reavahe, kirjasuurus jms)Oluline osa on sellel, kuidas töö välja näeb ning milliseid väärtusi kannab eksaminand kaitsmisel. |  |  |

**B.2.2 Hoolduskoristuse tegemine**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tegevusnäitaja** | **Hindamiskriteerium (teeb mida, kuidas?)** |
| 1. puhastab mööbli ja esemed mustusest, kasutades sobivaid koristusmeetodeid, koristustarvikuid, -aineid ja /või -masinaid; korraldab ja juhendab mööbli ja esemete puhastamist; | Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega  |
| 2. puhastab seinad ja põrandad, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid, -aineidja /või -masinaid; korraldab ja juhendab seinte, lagede ja põrandate puhastamist; | Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega  |
| 3. korraldab kasutatud koristustarvikute ja/või -masinate puhastamist ja korrastamist; juhendab teisi töötajaid. | Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega  |

**B.2.3 Suurpuhastuse tegemine**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tegevusnäitaja** | **Hindamiskriteerium (teeb mida, kuidas?)** | **Abiks eksamitöö kirjutamisel ja hindamisel** | **Hindamiskriteerium - täidetud/ ei ole täidetud** | **Põhjendus/ kommentaar** |
| 1. puhastab vastavalt juhistele mööbli ja esemed raskesti eemaldatavast ja/või aja jooksul kogunenud mustusest,kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid, -aineid ja /või -masinaid; korraldab jajuhendab mööbli ja esemete puhastamist raskesti eemaldatavast mustusest ja/või aja jooksul kogunenud mustusest. | Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsegaLisaks suurpuhastuse korraldamine. Punktis B.2.1.3 toodule lisaks kirjeldab loogiliselt ja põhjendatult suurpuhastuse korraldamist eksamitöös. | Tuuakse välja argumenteeritud põhjendused kuidas on objektil korraldatud suurpuhastus - kas teevad objektil olevad puhastusteenindajad, oma ettevõtte eripuhastustööde grupp või ostetakse teenust sisse. Miks? |  |  |
| 2. puhastab seinad, laed, aknad ja põrandad raskesti eemaldatavast ja/või aja jooksul kogunenud mustusest,kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, koristustarvikuid, -aineid ja /või -masinaid;korraldab ja juhendab seinte, lagede ja põrandate puhastamist raskesti eemaldatavast mustustest ja/või aja jooksulkogunenud mustusest. | Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsegaLisaks suurpuhastuse korraldamine. Punktis B.2.1.3 toodule lisaks kirjeldab loogiliselt ja põhjendatult suurpuhastuse korraldamist eksamitöös. | Tuuakse välja argumenteeritud põhjendused kuidas on objektil korraldatud suurpuhastus - kas teevad objektil olevad puhastusteenindajad, oma ettevõtte eripuhastustööde grupp või ostetakse teenust sisse. Miks? |  |  |

**B.2.4 Kaastöötajate juhendamine**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tegevusnäitaja** | **Hindamiskriteerium (teeb mida, kuidas?)** | **Abiks eksamitöö kirjutamisel ja hindamisel** | **Hindamiskriteerium - täidetud/ ei ole täidetud** | **Põhjendus/ kommentaar** |
| 1. juhendab puhastusteenindajaid, lähtuvalt tema eelnevatest teadmistest ja oskustest; | Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega  |  |  |  |
| 2. annab asjakohast tagasisidet juhendatava tegevusele ja saavutatud tulemusele; | Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega  |  |  |  |
| 3. selgitab välja personali koolitusvajaduse, tuginedes klientide tagasisidele ja kvaliteedikontrollile; korraldab vastavakoolituste läbiviimise. | * Kirjeldab reaalselt ja argumenteeritult kuidas selgitatakse välja koolitusvajadus
* Kirjeldatakse koolituskava läbiviimist, koos oodatavate tulemustega
* Põhjendab milliseid koolitusi, miks vajavad töötajad antud objektil
 |  |  |  |

**B.2.5 Koristustööde juhtimine**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tegevusnäitaja** | **Hindamiskriteerium (teeb mida, kuidas?)** | **Abiks eksamitöö kirjutamisel ja hindamisel** | **Hindamiskriteerium - täidetud/ ei ole täidetud** | **Põhjendus/ kommentaar** |
| 1. koostab töögraafikuid, arvestades tööde mahtu; planeerib koristustööd, arvestades objekti(de) suurust, eripära ja nõudeid; koostab tööjuhendid erinevat tüüpi ruumide koristamiseks; tagab tööks sobivate riiete ja jalatsite kasutamise; | Eksamitöös:- kirjeldab töögraafikuid, toob välja miks just sellise logistikaga kõige parem- kirjeldab koristustööde planeerimist- kirjeldab lühidalt tööriiete ja - jalanõude kasutamist objektil | Kui objekti analüüsimisel ilmneb võimalikke arendamise võimalusi, siis tuua need välja - mida annab muuta, miks, mida see annab? |  |  |
| 2. hindab heakorrateenuse kvaliteeti vastavalt teeninduslepingus kirjeldatule ja vajadusel viib ellu muudatusi; analüüsib töö efektiivsust ja ressursside kasutamise optimaalsust; annab asjakohast tagasisidet tööprotsessi jatulemuste kohta ning vajadusel teeb ettepanekuid töökorralduse parandamiseks; | * Kirjeldab loogiliselt, argumenteeritult ja lühidalt kvaliteedikontrollide läbi viimist ja tulemusele hinnangu andmist
* Toob selgelt ja argumenteeritult välja kvaliteedikontrollidele tuginevad parendustegevused
* Kirjeldab töötajatele kvaliteedikontrolli tulemuste selgitamist, tööd puhastusteenindajatega
* Analüüsib argumenteeritult hetke töökorraldust, efektiivsust, toob argumenteeritult välja potentsiaalid töö efektiivsuse tõstmiseks, toob selgelt välja parendusettepanekud koos põhjendustega
 | Kvaliteedikontrollide protsesse pole vaja pikalt kirjeldada, olulisem on välja tuua:* Hinnang kontrollide tulemusele
* Milliseid järeldusi kontrollidest tehti? Mida kuidas muudeti? Mida see andis/annab?

Kirjeldatakse kuidas on kliendiga koristustööde kvaliteet kokku lepitud, millised on tulemuse hindamiskriteeriumid. Töö osana või lisana tuuakse kvaliteedihindamise vorm, süsteem ja sellest tehtavad järeldused.Analüüsitakse hetke töökorraldust, leitakse **võimalused töö efektiivsuse tõstmiseks**. Kasuks tulevad erinevad mõõtmised - enne ja pärast, võimalikud numbrilised raiskamise avastamised jms. |  |  |
| 3. loob kliendiga kontakti ja kogub tagasisidet teenuse kohta; analüüsib kliendilt saadud tagasisidet ja vajadusellahendab teenusega seotud probleeme; hoiab pidevat positiivset kontakti kliendiga. | * Kirjeldab loogiliselt ja argumenteeritult klientide tagasidet ning võimalike probleemide lahendamist
* Kirjeldab mõnda enda poolt reaalses elus lahendatud kliendisituatsiooni
* Toob välja tagasiside kogumise viisi.
 | Kirjeldatakse mõnda juba kogetud kliendiga probleemide lahendamist või analüüsitakse mudelit kuidas plaanitakse probleeme lahendada. Oluline on üheselt ja argumenteeritult välja tuua kliendi tagasiside ja probleemide käsitlemine. Töö lisana võiks olla kasutatav kvaliteedikontrolli vorm. |  |  |

**Lisa 1**

**Töö vormistamine – kohustus järgida!!!!**

* töö maht on **kuni** 15 lk teksti+ lisad
* töö vormistatakse arvutil
* kasutatakse valget paberit (formaat A4)
* kasutatakse kirjatüüpi *Times New Roman* või *Arial*
* kirja suurus on 12
* reavahe on 1,5
* kõiki peatükke ja töö iseseisvaid osi (sissejuhatus, sisu, järeldused jne ) alustatakse uuelt lehelt
* kõik pealkirjad on lühikesed ja selged ning vastavad sisule
* kõikide peatükkide pealkirjad kirjutatakse suurtähtedega . Tähe suurus: alapealkiri 14, peatükid 18 ja üldpealkiri 20. Bold-tekst, suurtähed ei ole reglementeeritud.
* tiitelleht: töö pealkiri 20 ja Bold-tekst, muu tekst 18
* pealkirjade järgi ei panda kirjavahemärke
* töös jaotatakse tekst lõikudeks
* taandridu ei kasutata
* vasaku serva köitmisvaru on 3,0 cm; paremal 1,5; üleval ja all 2,5
* lehekülje number kirjutatakse alla paremale äärele, lehekülje number puudub ainult tiitellehel. Esimeseks leheküljeks on sisukord.
* tabelid, graafikud jms esitatakse lisadena, vormistamisel ettekirjutusi ei ole (lisad töömahu sisse ei lähe)
* töö esitatakse ühe failina (sh ka lisad)

**Töö struktuur**

* tiitelleht (näidis lisatud)
* sisukord
* sissejuhatus (miks töö koostatud, miks just see objekt valitud , eesmärk, ülesanded jne)
* töö põhiosa (peatükid ja nende alajaotused)
* kokkuvõte (järeldused, võib ka SWOT analüüsi süsteemis: mis hästi, mis loodetust halvemini, millised ohud, millised võimalused?)
* kasutatud allikate loetelu (millele on viited tekstis)
* lisad (vajadusel)

LISA Näidis: tiitelleht

 Puhastusteeninduse kutsekomisjon

Puhastustööde juht tase 5 eksamitöö

**Koristamine Büroohoones Mõnus Töökoht**

(valitud teema nimi)

Pille Puhastaja

(töö autori nimi)

Tallinn 2018